

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**LA SATISFACCIÓN Y CONFIANZA DE LOS PACIENTES
RESPECTO A LA POLÍTICA DE TRANSPARENCIA DE UN
HOSPITAL PÚBLICO EN LAMBAYEQUE**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

LICENCIADO DE ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

AUTOR

RODRIGUEZ CÉSPEDES, JOSÉ LUIS

Chiclayo, 17 de diciembre del 2018

**LA SATISFACCIÓN Y CONFIANZA DE LOS PACIENTES
RESPECTO A LA POLÍTICA DE TRANSPARENCIA DE UN
HOSPITAL PÚBLICO EN LAMBAYEQUE**

PRESENTADA POR:

RODRIGUEZ CÉSPEDES, JOSÉ LUIS

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
Para optar el título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR:

Mgr. Girón Córdova Rafael Camilo
PRESIDENTE

C.P. Cuyate Reque Pedro Jesús
SECRETARIO

Ing. Guzman Valle María de los Ángeles
ASESOR

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis Abuelos (CONRRADO Y MAGDALENA) (OSALDO Y SEBASTIANA) por ser los que dieron su apoyo incondicional en el transcurso de mi vida y ser los que estuvieron en mi crecimiento y en vida confiaron en mí persona.

A mis hijos por ser la inspiración que ellos me dan a través de sus alegrías y su inocencia es por ello que hago realidad este logro profesional.

A mi tío VICTOR BONILLA por sus grandes deseos de ver cumplir mi meta de ser un gran profesional.

JOSÉ LUIS RODRIGUEZ CÉSPEDES

AGRADECIMIENTO

A nuestro Dios por ser el que nos permite día a día lograr nuestros objetivos a través de nuestros aciertos y nuestros fracasos y nos da el motivo de seguir luchando al brindarnos una familia que es el motivo de lucha continua.

Agradecer a mi madre y esposa por el apoyo incondicional que me han brindado día a día, por sus constantes aliento en el transcurso de mi carrera profesional.

JOSÉ LUIS RODRIGUEZ CÉSPEDES

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo fue analizar la relación entre la política de transparencia en un hospital público sobre la satisfacción y la confianza de los pacientes.

Asimismo se planteó determinar si la transparencia se relaciona positivamente con la confianza y por otro lado si la relación entre la transparencia y la confianza está mediada por la satisfacción de los pacientes.

La población objeto de estudio en esta investigación fueron los pacientes que se atendían en un hospital público de la ciudad de Lambayeque.

El instrumento utilizado en la presente investigación fue un cuestionario basado en el estudio del autor Park and Blenkinsopp que considera cinco ítems para medir la Transparencia, tres para medir la satisfacción y cuatro para medir la confianza.

La técnica utilizada fue la encuesta directa a los pacientes del hospital.

Los datos recopilados se procesaron en el programa estadístico SPSS, con ellos se pudo evaluar la confiabilidad del instrumento aplicado, la consistencia de los datos, el cálculo de los principales estadísticos descriptivos que permitan describir los resultados hallados en las dimensiones analizadas para verificar la relación que pudiera encontrarse entre las variables estudiadas, así como también obtener estadísticos inferenciales como la R de Pearson.

Los resultados obtenidos muestran claramente que la sigma de la variable predictora Transparencia es menor a 0.05, por lo tanto, se afirma la influencia de esta variable sobre la Confianza que es la variable dependiente. En el análisis de regresión, para conocer la existencia de mediación de la variable Satisfacción sobre la relación Transparencia – Confianza, se comprobó que la Satisfacción sí cumple un papel mediador.

Palabras clave: confianza, satisfacción, transparencia.

Clasificaciones JEL: M0, M52, M54

ABSTRACT

The objective of the present study was to analyze the relationship between the transparency policy in a public hospital on patient satisfaction and trust.

It was also asked to determine if transparency is positively related to trust and on the other hand if the relationship between transparency and trust is mediated by patient satisfaction.

The population under study in this research were patients who were treated in a public hospital in the city of Lambayeque.

The instrument used in the present investigation was a questionnaire based on the study of the author Park and Blenkinsopp that considers five items to measure Transparency, three to measure satisfaction and four to measure trust.

The technique used was the direct survey of hospital patients.

The data collected were processed in the SPSS statistical program, with which they were able to evaluate the reliability of the instrument applied, the consistency of the data, the calculation of the main descriptive statistics that allow to describe the results found in the dimensions analyzed to verify the relation that Could be found among the variables studied, as well as obtain inferential statistics such as Pearson's R.

The results obtained clearly show that the sigma of the predictor variable Transparency is less than 0.05, therefore, it is affirmed the influence of this variable on the Confidence that is the dependent variable. In the regression analysis, in order to know the existence of mediation of the variable Satisfaction on the relationship Transparency - Confidence, it was verified that Satisfaction does play a mediating role

Keywords: trust, satisfaction, transparency.

JEL Clasifications: M0, M52, M54

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
RESUMEN	5
ABSTRACT.....	6
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MARCO TEÓRICO.....	13
2.1. Antecedentes	13
2.2. Bases teóricas científicas	16
2.3. Definición de términos básicos	19
III. MATERIALES Y MÉTODOS	20
3.1 Tipo y diseño de investigación:	20
3.2 Área y línea de investigación	20
3.3 Población, muestra y muestreo	21
3.4 Operacionalización de variables	21
3.5 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.6 Técnicas de procesamiento de datos	24
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	25
4.1 Resultados	25
4.2 Discusión.....	33
V. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES.....	36
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	37
VIII. ANEXOS	40
8.1 Resultados del Juicio de expertos.	40
8.2 Promedios por constructo.	42
8.2.3 Transparencia.....	42
8.3 Consolidado por constructo.	43
8.3.1 Confianza	43
8.3.2 Satisfacción.....	43
8.3.3 Transparencia.....	44
8.4 Consolidado general.....	44
8.5 Confiabilidades por constructo.	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables	22
Tabla 2: Confiabilidad del Instrumento	27
Tabla 3: Resumen del Análisis del Modelo Transparencia vs Confianza	29
Tabla 4: Influencia de variable Trasporencia vs Confianza	29
Tabla 5: Resumen del Análisis del Modelo Transparencia vs Satisfacción	30
Tabla 6: Influencia de variable Transparencia vs Satisfacción.....	30
Tabla 7: : Resumen del Análisis del Modelo Transparencia y Satisfacción vs	31
Tabla 8: Influencia de variables Transparenciay Satisfacción en la Confianza.....	31
Tabla 9: Efectos Totales: Transparencia (X) en Confianza (Y)	32
Tabla 10: Efectos : Transparencia (X) en Satisfacción (M)	32
Tabla 11: Efecto Indirecto de la Satisfacción	32
Tabla 12: Resultados del análisis de las hipótesis	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modelo relacional propuesto	21
Figura 2: Diagrama de dispersión Transparencia vs Confianza	25
Figura 3: Diagrama de dispersión Transparencia vs Satisfacción	26

I. INTRODUCCIÓN

La pérdida de fe de los ciudadanos en las instituciones públicas (Blind , 2007), es un problema que ha sido ampliamente estudiado en la literatura, afirmándose incluso que la renovación de la confianza de los ciudadanos en el sector público es un elemento de gran importancia en su proceso de reforma y modernización (Bannister y Connolly , 2011).

Políticos, periodistas y ciudadanos expresan cada vez más sus preocupaciones acerca de un nivel de confianza en el gobierno y la disminución de los efectos negativos que esto tiene en el gobierno y en la cohesión de la sociedad (Bok, 2001).

La hipótesis que plantean estos políticos, administradores públicos y periodistas, y también de la mayoría los investigadores, es que más confianza y mayor satisfacción será igual a un mejor gobierno. (Bouckaert, 2003).

Perú ha implementado desde el año 2003 una Ley de Transparencia y Acceso a la Información, (Ley N° 27806, Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, Texto Único Ordenado), sin embargo el Informe del IEP – Instituto de Estudios Peruanos -, muestra que la confianza en las instituciones peruanas está entre las más bajas de Sudamérica.

La transparencia en la gestión pública y en particular en el desempeño de los funcionarios y servidores públicos, se encuentra en sus pasos iniciales, pero su consolidación requiere de procesos largos, pues son indispensables profundos cambios en la cultura y prácticas administrativas, políticas y cívicas. Su impulso concierne tanto al Estado como a las Organizaciones de la Sociedad civil y a las agencias de cooperación internacional, auspiciando iniciativas innovadoras de gestión pública, adecuadamente articuladas a la profundización de los procesos de descentralización y modernización y otros componentes de la reforma del Estado. (“Diálogos descentralización”),

Los hospitales públicos en nuestro país, no son ajenos a esta problemática, generando que la población que acude a ellos, se sienta insatisfecha por la información y atención recibida.

El presente estudio está basado en los conceptos de transparencia, el cual es un concepto que va más allá de la simple difusión de la información por las instituciones, requiere además asegurarse de que los ciudadanos entiendan dicha información.

La satisfacción del cliente es de gran importancia para los organismos públicos que funcionan como los proveedores de servicios a sus ciudadanos, requiriéndose que los servicios públicos dediquen recursos considerables para satisfacer las necesidades de sus ciudadanos. Los niveles de satisfacción de los ciudadanos han sido medidos a través de varios métodos, en términos generales, ya sea a través de la medición de la satisfacción general o mediante la medición de los atributos de servicio que hacen posible evaluar y medir la satisfacción con el mismo (Gustafsson y Johnson, 2004).

En esencia, los ciudadanos se consideran satisfechos cuando son capaces de completar la tarea para la que se dirigieron a la administración pública; satisfacción con gobierno se puede definir como la capacidad de los ciudadanos para obtener la información que necesitan y tener la experiencia de servicio que resuelve sus problemas (Reddick y Roy, 2013).

Las definiciones de confianza utilizados en el presente trabajo, generalmente incluyen alguna referencia a las expectativas o creencias que los demás se comporten de una manera predecible siendo este comportamiento no exclusivamente debido a su propio interés (Williamson, 1993 ; Zucker, 1986).

Las instituciones públicas en nuestro país se convierten en un referente y en un medidor de la confianza que los diversos actores externos depositan en ellas, siendo un sector crítico, el sector salud.

Para esta investigación, la formulación del problema fue, ¿la transparencia está relacionada positivamente con la generación de confianza y la satisfacción en los pacientes de un hospital público de Lambayeque?. Para responder esta pregunta se

planteó las hipótesis de que la transparencia está positivamente relacionada con la generación de confianza y que la satisfacción media la relación entre la transparencia y la confianza.

Asimismo, se planteó como objetivo general analizar la relación entre la política de transparencia en un hospital público sobre la satisfacción y la confianza de los pacientes. Para su desarrollo, se establecieron dos objetivos específicos; determinar si la transparencia se relaciona positivamente con la confianza y determinar si la relación entre la transparencia y la confianza está mediada por la satisfacción de los pacientes.

En el presente trabajo de investigación se realiza una breve compilación de los estudios previos y de la teoría que existe sobre las variables en estudio; así como la descripción de los métodos y materiales utilizados para la obtención de los resultados, y la discusión de los mismos. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones del caso.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

- *“Confianza en el gobierno en el siglo veintiuno”:*

Este trabajo muestra que la relación entre la confianza y el buen gobierno es circular: Si bien la confianza en el gobierno y sus representantes fomentan el buen gobierno, este a su vez engendra y refuerza la confianza en todas sus variantes. Un examen de la aplicación de los fundamentos teóricos y empíricos de la noción de confianza social y política con respecto al buen gobierno muestra que los líderes políticos pueden forjar y mantener la confianza mediante la implementación de las siguientes estrategias:

- Se muestran preocupados genuinamente por el bien público mediante la adhesión a la congruencia entre sus palabras y los hechos. Este es llamado confianza moral con énfasis en la ética y moralidad.
- El esfuerzo para representar los intereses de sus representados con eficacia, aunque con el objetivo reiterado de servir al bien público. Este es la llamada confianza económica con énfasis en la eficiencia económica y el partidismo.
- La implementación de reformas políticas que aumentará la confianza política directa y la confianza social indirectamente, tales como la descentralización y la innovación en la gestión pública. Este es la llamada confianza política con énfasis en la legitimidad política (Blind, 2007).

- *Gobierno abierto: transparencia, participación y colaboración en las Administraciones Públicas:*

En este artículo se analiza el empleo de la apertura de datos como elemento de mejora de la gestión pública y rendición de cuentas. Actualmente, las administraciones disponen de enormes volúmenes de información en bases de datos cerradas, sólo accesibles a un reducido número de individuos u organizaciones, generando una gran asimetría de información y fricciones entre gobiernos y ciudadanía que pudieran socavar la legitimidad

democrática mediante el alejamiento entre administradores y administrados. La tecnología y cultura digital, que de manera imparable se están instaurando en la sociedad, creando un mundo más transparente y unos procesos de creación más participativos y colaborativos, son revisados como elemento disruptor del proceso democrático, con especial atención al concepto de datos públicos abiertos como base de la estrategia de apertura gubernamental y gestión pública. (García, 2011).

- *Comparación de las medidas de confianza de los ciudadanos y la satisfacción de los usuarios como indicadores de "buen gobierno": dificultades para vincular indicadores de confianza y satisfacción:*

Este artículo muestra que los intentos actuales para medir la confianza y la satisfacción en el gobierno son engañosas si afirman estar midiendo buen gobierno por dos razones. En primer lugar, la satisfacción es difícil de medir.

En segundo lugar, la confianza en el gobierno es más fácil de medir, pero sus vínculos con un buen gobierno están lejos de ser claros. Incluso cuando la confianza en el gobierno se puede medir, no queda del todo claro si los cambios en el nivel de confianza en realidad están influenciados por factores relacionados con el gobierno. Se aconseja, por último, la hipótesis de que la confianza podría ser insuficiente, sino necesariamente parte de un conjunto de indicadores que son innecesarias, pero suficiente para una buena gobernabilidad. (Bouckaert & Van de Walle, 2003)

- *El rol de la transparencia y la confianza en la relación entre la corrupción y la satisfacción ciudadana:*

Este artículo es un estudio sobre el papel desempeñado por la transparencia y la confianza en la relación entre la corrupción gubernamental y la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos. El estudio se basó en datos recogidos en Corea del Sur para evaluar una iniciativa específica que había tratado de reducir la

corrupción y aumentar la satisfacción de los ciudadanos con los programas de obras públicas. Los datos indicaron que la relación entre la corrupción y la satisfacción fue moderado por la transparencia y parcialmente mediada por la confianza. (Park & Blenkisopp, 2011).

- *Política de transparencia y la satisfacción y la confianza de los estudiantes:*

Este trabajo tuvo como objetivo analizar la eficacia de la política de transparencia llevada a cabo por una universidad pública en términos del impacto sobre la satisfacción y la confianza de los estudiantes. La pérdida de confianza sufrida por instituciones públicas significa que están tratando de identificar las fórmulas existentes de manera que esta puede ser restaurada, y esto incluye la transparencia. En las universidades, ciertos cambios en su situación significa que la demanda de políticas de transparencia es aún mayor.

Los resultados de esta investigación muestran que la transparencia tiene tanto un efecto directo en la confianza y un efecto indirecto mediado por la satisfacción. Este último efecto indirecto es mayor que el directo. Así, la satisfacción emerge como un factor clave para cualquier investigación sobre la relación entre la transparencia y la confianza. (Medina & Rufín, 2015)

- *El impacto del sistema cultural en la transparencia corporativa:*

Estudios sobre la divulgación de información social corporativa han identificado como factores explicativos del comportamiento de las entidades respecto a sus prácticas de transparencia corporativa las características empresariales, determinados factores internos y, en menor medida, los factores institucionales generales que definen el contexto en el que las empresas se interrelacionan con sus stakeholders.

En este sentido, los grupos de interés locales tienen expectativas propias, respecto al comportamiento empresarial, derivadas de las diferentes

condiciones culturales de su entorno, que implican valores, normas y prácticas distintas.

El presente trabajo centra su objetivo en evidenciar la influencia que los sistemas culturales de los distintos países tienen en la transparencia corporativa en materia de sostenibilidad. Con tal fin, se ha realizado un análisis empírico para una muestra de 1.598 compañías ubicadas en 20 países para el periodo 2004-2010. Los resultados muestran que las empresas ubicadas en países con sistemas culturales comunitarios y feministas tienden a divulgar información social corporativa más relevante y comparable, debido a que los grupos de interés presentan una mayor preocupación por el bienestar social común. (Prado, García & Blázquez, 2012)

2.2. Bases teóricas científicas

Transparencia, Satisfacción y Confianza

La gobernabilidad es una manera especial en el que una sociedad se organiza para tomar decisiones, intervenir en los conflictos y ejercer sus derechos legales. Los tres agentes principales de gobierno son el Estado, la sociedad civil y el sector privado. En pocas palabras, el buen gobierno es aquel en el que se da una buena interacción de estos tres agentes y, en un sentido más amplio, describe un proceso abierto y una forma eficaz de gestión de los asuntos públicos, la gestión de los recursos públicos y garantiza el ejercicio de los derechos humanos. Por esta razón, debe ser participativo, responsable y transparente (Blind, 2007).

El sector público y su estudio reviste una importancia crucial en estos momentos, en los que la población se enfrenta a cambios en la dirección de la forma en que estas instituciones han venido ejerciendo su labor, considerando que el país se enfrenta a cambios de políticas en los diversos sectores, que permitan dar cumplimiento a las promesas efectuadas por el actual gobierno.

La transparencia se define generalmente como el flujo abierto de información (Holzner y Holzner, 2006; Piotrowski, 2007), y en la literatura sobre la

transparencia en la relación entre los gobiernos y los ciudadanos se ha enfatizado fuertemente este concepto de apertura.

Oliver (2004) sostiene que "la transparencia en una organización no es sólo alrededor lo que está comunicado externamente, sino de lo que está bien en el interior, en las entrañas de sus operaciones", e introduce el concepto de "nueva transparencia" para describir la tendencia de

organizaciones para hacer frente a las demandas más activas para la divulgación de la información. En el pasado muchos gobiernos proporcionaban información de forma pasiva sólo bajo petición, y lo hacían según su propio criterio; Ahora que están siendo obligados a participar en la divulgación esta tarea vuelve a las instituciones más activas respecto al cumplimiento de la transparencia.

El acceso a la información de las instituciones públicas se da actualmente sin precedentes en todo el mundo, y esto se refleja en una adopción global de reglas que implementan esta.

Este énfasis muestra dos tendencias:

(1) un enfoque en las reformas del gobierno que refuerzan la apertura y la transparencia; y

(2) una creciente disponibilidad continua y el desarrollo de las TIC que permite a las organizaciones públicas y privadas localizar, compartir, combinar y reutilizar el contenido de la información gubernamental (Dawes, 2010).

A pesar de los esfuerzos efectuados por las instituciones gubernamentales, la transparencia es un concepto que va más allá de la simple difusión de la información por las instituciones, requiere además asegurarse de que los ciudadanos entiendan dicha información.

La satisfacción del cliente es de gran importancia para los organismos públicos que funcionan como los proveedores de servicios a sus ciudadanos, requiriéndose que los servicios públicos dediquen recursos considerables para satisfacer las necesidades de sus ciudadanos. Los niveles de satisfacción de los ciudadanos han sido medidos a través de varios métodos, en términos

generales, ya sea a través de la medición de la satisfacción general o mediante la medición de los atributos de servicio que hacen posible evaluar y medir la satisfacción con el mismo (Gustafsson y Johnson, 2004).

En esencia, los ciudadanos están satisfechos cuando son capaces de completar la tarea para la que se dirigieron a la administración pública; satisfacción con gobierno se puede definir como la capacidad de los ciudadanos para obtener la información que necesitan y tener la experiencia de servicio que resuelve sus problemas (Reddick y Roy, 2013).

La confianza ha sido un tema de la filosofía moral y social para los cientos de años. Numerosas concepciones de confianza han ido formulándose y refinándose, el más prominente de los cuales se describen a continuación. A pesar de la amplitud y profundidad de esta literatura y las relativamente recientes esfuerzos de diversos investigadores para definir el concepto de una manera teóricamente productivas, es sorprendente que la confianza ha hecho tan pocos progresos en la literatura sobre las organizaciones públicas y sus entornos.

Las definiciones de confianza generalmente incluyen alguna referencia a las expectativas o creencias que los demás se comporten de una manera predecible siendo este comportamiento no exclusivamente debido a su propio interés (Williamson, 1993 ; Zucker, 1986).

Las instituciones públicas en nuestro país se convierten en un referente y en un medidor de la confianza que los diversos actores externos depositan en ellas, siendo un sector crítico, el sector salud.

El impacto de la transparencia en la satisfacción y confianza

Aunque la transparencia es un objetivo generalmente esperado, cuando se asocia con servicios gubernamentales, ésta puede no generar confianza.

Tolbert y Mossberger (2006) pudieron verificar que la transparencia percibida a través de la información publicada por parte de las instituciones, no está relacionada de manera significativa a la institución, y que las personas

expuestas a un mayor volumen de información de la instituciones públicas tienen una percepción más negativa de la competencia de la institución (Grimmelikhuijsen, 2010); uno de los componentes fundamentales es la confianza.

Por lo tanto, se ha sugerido que la transparencia probablemente forma a las percepciones a través de fuentes indirectas, pero no tendrán un efecto tan claro en los ciudadanos del día a día de las actividades (Smith, 2010).

Cuando hay un alto nivel de confianza en el gobierno, el aumento de la transparencia podría reducir de forma efectiva esta confianza (Meijer, 2009). En otro caso, se indica que el efecto de la transparencia está en relación entre las expectativas del público sobre la realidad (Grimmelikhuijsen, 2010), o que la transparencia contribuye a el conocimiento del público, haciendo que se perciba al gobierno como más competente y benévolo, siempre que la transparencia esté vinculada a la confianza (Grimmelikhuijsen, 2012).

Para medir la satisfacción, la confianza y la transparencia se utilizará los ítems del instrumento sugerido por Park y Blenkinsopp (2011).

Transparencia: (Park & Blenkinsopp, 2011) Para medir la transparencia se utilizarán tres dimensiones, la Transparencia general de servicios de programas públicos, Divulgación de información y la Calidad de la información.

Satisfacción de los ciudadanos: (Park and Blenkinsopp, 2011) subdivide la satisfacción con los servicios públicos como un conjunto y la satisfacción con sus elementos específicos, por lo que la satisfacción de los pacientes respecto de los programas públicos se examinarán en cuanto a las dimensiones de calidad del servicio, la competencia del hospital para el servicio, y su rendimiento.

2.3. Definición de términos básicos

Satisfacción: La satisfacción se refiere a la evaluación por parte de los clientes de una respuesta afectiva asociada con intensos estados de estimulación que conducen a la atención enfocada en objetivos específicos y por lo tanto puede

afectar el comportamiento en curso. En las etapas finales del desarrollo del proceso de satisfacción, la satisfacción determina la intención del usuario en la repetición de ella o su comportamiento en el futuro, y de esta manera, la satisfacción se convierte en un factor esencial que afecta relaciones a largo plazo entre el usuario y el proveedor de servicios (Chen y Chou, 2012).

Satisfacción ciudadana: se define como un estado emocional positivo o placentero que resulta de la evaluación de la utilización de opciones para la prestación de servicios de administración para realizar una tarea personal (Chatfield y AlAnazi, 2013).

Transparencia: Se refiere al grado en que la organización revela información sobre su trabajo, sus procesos de decisión, procedimientos internos de funcionamiento y resultados (Grimmelikhuijsen, 2010).

Confianza: Es la creencia de que la otra parte va a actuar, como se esperaba, de una manera socialmente responsable y por lo tanto va a satisfacer las expectativas de la parte que confía (McKnight y Chervany, 2001);

Confianza en las instituciones públicas: es la creencia / fe de que las instituciones públicas se proporcionan los resultados solicitados por ellos, incluso en ausencia de la auditoría constante, es decir que van a actuar de manera eficiente (Nunkoo et al., 2012).

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Tipo y diseño de investigación:

El enfoque de la siguiente investigación es cuantitativo, dado que se hará uso de métodos estadísticos para contrastar las hipótesis de estudio.

Asimismo es de tipo transversal, considerando que la variable será medida una sola vez en un instante de tiempo, y es de tipo observacional porque las variables estudiadas no han sido manipuladas por el investigador. Así mismo será de alcance explicativo, porque explica el comportamiento de la variable confianza en función de las variables transparencia y satisfacción.

3.2 Área y línea de investigación

Gestión Estratégica – Administración

3.3 Población, muestra y muestreo

La población serán los pacientes de un Hospital Público de la ciudad de Lambayeque.

Se hará un cálculo en base a la población aproximada del hospital utilizando la fórmula para cálculo de muestra.

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha}^2 \cdot \sigma^2}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot \sigma^2}$$

El muestreo a utilizar será aleatorio simple.

Considerando una población aproximada de 10,000 pacientes y dado que no se conoce la desviación estándar de la población se asumirá $\sigma=0.5$.

Por tanto los valores son:

N	10000,000
N-1	9999,000
σ^2	0,250
e	0,07
Z	1,96

De donde $n= 192.25 \cong 193$ pacientes encuestados.

3.4 Operacionalización de variables

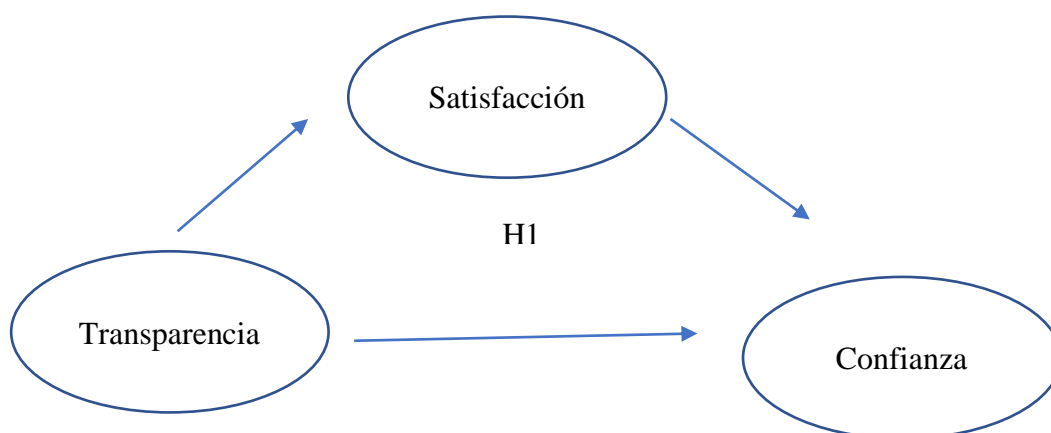


Figura 1: Modelo relacional propuesto

Fuente: Basado en Park y Blenkinsopp (2011)

Tabla 1: Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSION	DEFINICION	ITEM
SATISFACCIÓN (Park and Blenkinsopp, 2011)	Calidad del Servicio	Percepción del servicio recibido	Estoy satisfecho con los programas que brinda el hospital
	Competencia para el servicio	Grado de capacidad para la prestación del servicio	Estoy satisfecho con la capacidad del hospital para poner en práctica los programas
	Rendimiento	Resultados obtenidos por la implementación de los programas	Estoy satisfecho con los resultados obtenidos de los programas del hospital
CONFIANZA (Park and Blenkinsopp, 2011)	Integridad	Estado o condición de ser irreprochable, sólido, en perfectas condiciones.	El hospital no miente a sus pacientes respecto a sus programas
			El hospital tiene en cuenta en primer lugar los intereses de sus pacientes antes de su propio interés en la implementación de sus programas públicos
	Buena voluntad	Intención con que se realizan las acciones	El hospital no va a hacer daño a los pacientes por su negligencia en sus programas públicos
	Competencia	Capacidad para la realización de determinada actividad	Confío en los programas del hospital

VARIABLE	DIMENSION	DEFINICION	ITEM
<p>TRANSPARENCIA (Park and Blenkinsopp, 2011)</p>	<p>Transparencia general de servicios de programas públicos</p>	<p>Obligación de las instituciones del Estado de dar cuenta a los ciudadanos de todos sus actos</p>	<p>Los programas del hospital se implementan de forma transparente</p>
			<p>Todo el proceso de programas del hospital se da a conocer de manera transparente</p>
			<p>Los programas del hospital se llevan a cabo de forma transparente</p>
	<p>Divulgación de información</p>	<p>Actividades que hacen accesible el conocimiento de los programas estatales</p>	<p>Los pacientes pueden ver claramente el progreso y la situación de los programas del hospital</p>
	<p>Calidad de la información</p>	<p>Grado en que la información permite evaluar la calidad de los servicios prestados</p>	<p>El hospital revela información suficiente para los pacientes de sus programas</p>

3.5 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

El instrumento a utilizar en la presente investigación fue un cuestionario basado en el estudio del autor Park and Blenkinsopp que considera cinco ítems en la variable Transparencia, tres en la variable satisfacción y cuatro para medir la confianza, tal como se puede observar en el cuadro de operacionalización de variables.

La técnica utilizada fue la encuesta directa a los pacientes del hospital, utilizando para ello muestreo aleatorio simple.

Se aplicaron encuestas a 193 pacientes.

El propósito del instrumento era conocer la percepción de los pacientes sobre las variables transparencia, confianza y satisfacción, con ello determinar la influencia de la transparencia y la satisfacción sobre la confianza; además de conocer la existencia de mediación de la variable satisfacción sobre la relación transparencia – confianza.

Los participantes respondieron al cuestionario con escala tipo Likert de cinco puntos para todas las variables, en donde 5 era totalmente de acuerdo y 1 totalmente en desacuerdo.

3.6 Técnicas de procesamiento de datos

Para el procesamiento de la información del presente estudio se utilizó el software estadístico SPSS con la información fue recolectada a partir de las encuestas realizadas.

Asimismo se procedió a evaluar la consistencia de los datos y a calcular los principales estadísticos que permitan describir los resultados hallados en las dimensiones analizadas para verificar la relación que pudiera encontrarse entre las variables estudiadas, para ello se utilizó el estadístico R de Pearson y los modelos de regresión lineal para determinar el grado y dirección de la relación entre las variables analizadas, además de las correlaciones entre las dimensiones de las variables transparencia, satisfacción y confianza.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

El cuestionario fue aplicado a 193 pacientes de un hospital público de la ciudad de Lambayeque.

Al efectuar un análisis global de las variables; esto con el propósito de verificar la causalidad entre las variables Transparencia y Confianza para posteriormente poder analizar la posible mediación de la variable Satisfacción en dicha relación.

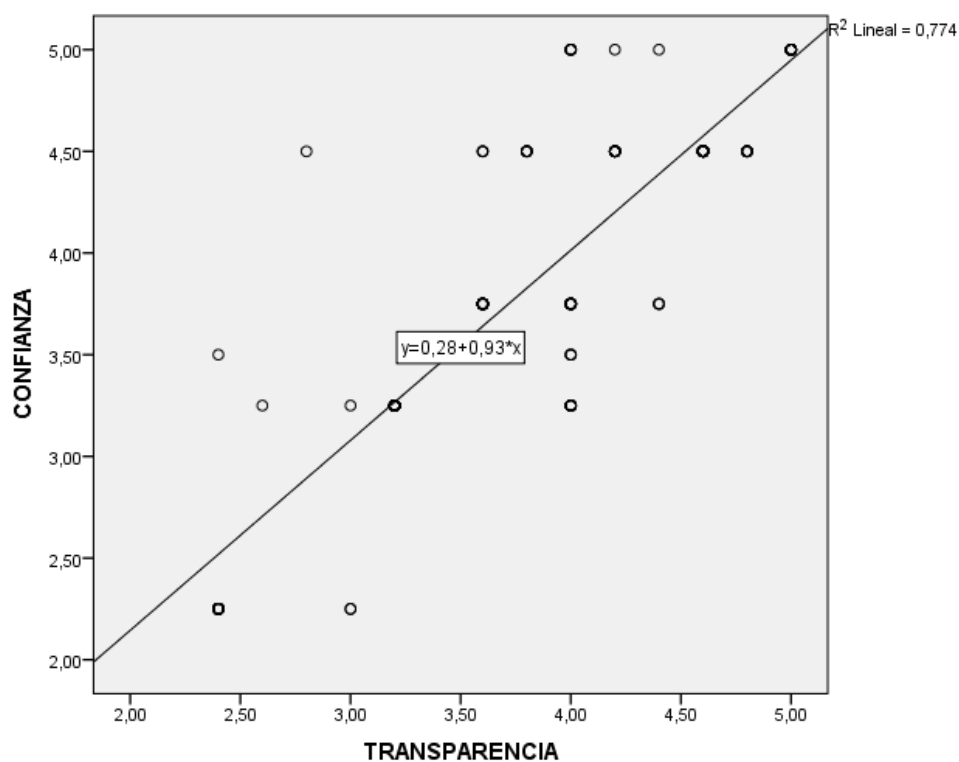


Figura 2: Diagrama de dispersión Transparencia vs Confianza

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la figura 2, existe relación lineal significativa entre la Transparencia en la información respecto a los programas implementados por el hospital y la Confianza de los pacientes.

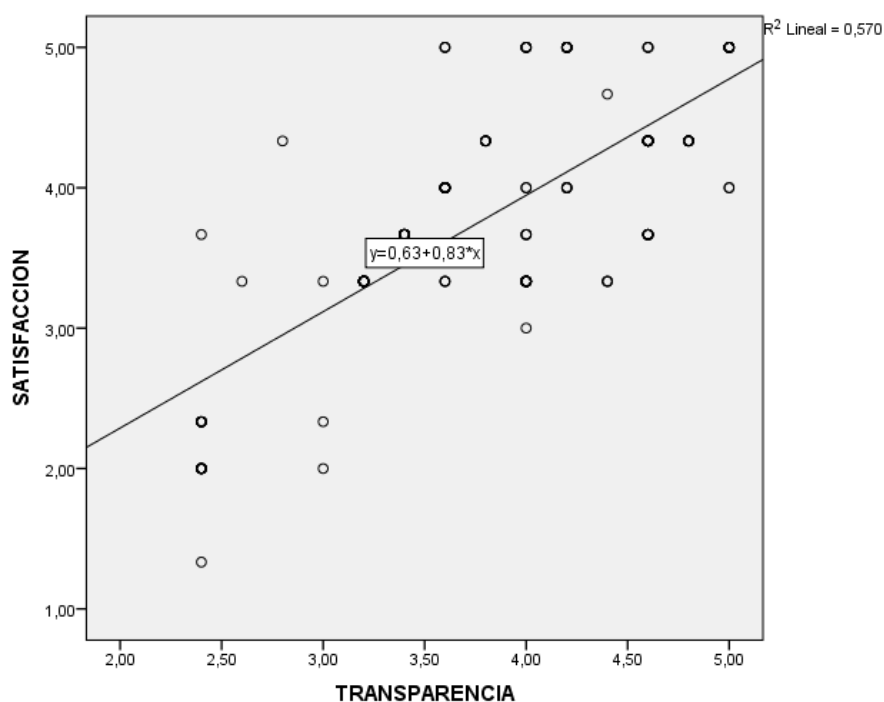


Figura 3: Diagrama de dispersión Transparencia vs Satisfacción

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la figura 3, existe relación lineal moderada entre la Transparencia en la información respecto a los programas implementados por el hospital y la Satisfacción de los pacientes.

La verificación de la relación lineal entre estas tres variables permite evaluar el supuesto de linealidad que será utilizado en el modelo de regresión lineal posterior.

Validez del cuestionario

La fiabilidad de las escalas se valoró a partir del estadístico Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos mostraron valores adecuados para cada una de las tres variables.

De manera general los valores de Alfa de Cronbach fueron: Transparencia (0,818), Confianza (0,799) y Satisfacción (0,779).

Tabla 2: Confiabilidad del Instrumento

Estadísticas de fiabilidad SATISFACCIÓN

Alfa de Cronbach	N de elementos
.779	3

Estadísticas de fiabilidad TRANSPARENCIA

Alfa de Cronbach	N de elementos
.818	5

Estadísticas de fiabilidad CONFIANZA

Alfa de Cronbach	N de elementos
.799	4

Análisis de los resultados del modelo causal y contraste de hipótesis:

En la investigación se consideró como variable dependiente a la confianza; mientras que la variable independiente fue la Transparencia. La variable mediadora en esta investigación fue la Satisfacción. Las pruebas que se utilizaron para probar y mostrar los resultados de cada hipótesis fueron la regresión lineal y la mediación entre las variables.

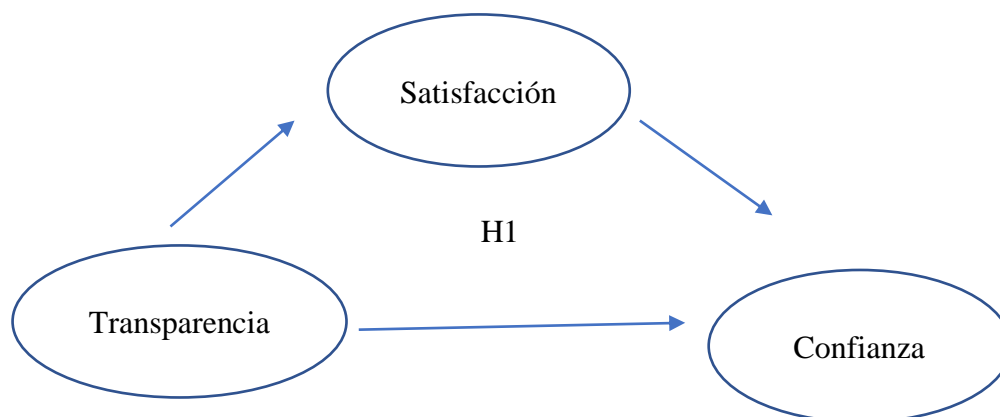
A continuación, se presenta un análisis de los resultados del modelo causal y contraste de hipótesis; a partir de las regresiones lineales y la macro Process dentro del entorno de SPSS.

Hipótesis propuesta para el estudio:

H1: La Satisfacción tiene un efecto mediador entre la Transparencia y la Confianza de los pacientes.

H1: A mayor Satisfacción con los programas ofrecidos por el hospital, la Transparencia respecto a los programas implementados genera una mayor Confianza de los pacientes.

En el análisis de regresión lineal, se trabajó con el siguiente modelo:



Este modelo conceptual es representado por las variables X1 (Transparencia), M(Satisfacción) y Y (Confianza). En el cual se genera tres hipótesis estadísticas que probar:

H_1 : La Transparencia tiene un efecto positivo y directo sobre la Confianza de los pacientes

H_2 : La Transparencia tiene un efecto positivo y directo en la Satisfacción de los pacientes.

H_3 : La Satisfacción tienen un efecto mediador entre la Transparencia y la Confianza de los pacientes.

Outcome: CONFIANZA

Tabla 3: Resumen del Análisis del Modelo Transparencia vs Confianza

<u>Model</u>	<u>Summary</u>						
	R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
	0,88	0,7744	0,1382	655,771	1	191	0,000

Fuente: Elaboración propia

La tabla 3 se muestra una correlación alta entre Transparencia y Confianza, lo que permite determinar que la Confianza de las personas en el hospital público respecto a los programas implementados están relacionados con la percepción de Transparencia de los mismos.

El R cuadrado muestra que la predictora Transparencia explica en un 77,4% a la variable dependiente Confianza.

Tabla 4: Influencia de variable Transparencia vs Confianza

	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
Constant	0,2762	0,1417	19,484	0,0528	0,0034	0,5558
TRANSPAR	0,9345	0,0365	25,608	0,000	0,8625	10,064

Fuente: Elaboración propia

Al analizar la tabla 4 podemos ver que el coeficiente que acompaña a la variable Transparencia es significativo ($p < 0.05$), por lo tanto, se afirma la influencia de esta sobre la variable dependiente Confianza.

Con estos datos se afirma la primera hipótesis.

H_1 : La Transparencia tiene un efecto positivo y directo sobre la Confianza de los pacientes

Outcome: SATISFAC

Tabla 5: Resumen del Análisis del Modelo

Transparencia vs Satisfacción

<u>Model</u>	<u>Summary</u>					
R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
0,7553	0,5704	0,2812	2,536,4	1	191	0,000

Fuente: Elaboración propia

La tabla 5 se muestra una correlación alta entre Transparencia y Satisfacción, lo que permite determinar que la Satisfacción de las personas en el hospital público respecto a los programas implementados están relacionados con la percepción de Transparencia de los mismos.

El R cuadrado muestra que la predictora Transparencia explica en un 57,04% a la variable dependiente Satisfacción.

Tabla 6: Influencia de variable Transparencia vs Satisfacción

	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
constant	0,6306	0,2022	31,191	0,0021	0,2318	10,294
TRANSPAR	0,829	0,0521	159,264	0,0000	0,7263	0,9316

Fuente: Elaboración propia

Al analizar la tabla 6 podemos ver que el coeficiente que acompaña a la variable Transparencia es significativo ($p < 0.05$), por lo tanto, se afirma la influencia de esta sobre la variable dependiente Satisfacción.

Con estos datos se afirma la segunda hipótesis.

H_2 : La Transparencia tiene un efecto positivo y directo sobre la Satisfacción de los pacientes

Tabla 7: : Resumen del Análisis del Modelo Transparencia y Satisfacción vs Confianza

Outcome: CONFIANZA

<u>Model</u>	<u>Summary</u>					
R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
0,9594	0,9205	0,049	11,001,188	2	190	0,000

Fuente: Elaboración propia

La tabla 7 muestra una correlación alta entre Transparencia y Satisfacción, con la Confianza de los pacientes, lo que permite determinar que la Satisfacción de las personas en el hospital público respecto a los programas implementados está relacionado con la Confianza de los pacientes.

El R cuadrado muestra que la predictoras Transparencia y Satisfacción explican en un 95,94% a la variable dependiente Confianza.

Tabla 8: Influencia de variables Transparenciay Satisfacción en la Confianza

	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
constant	-0,0796	0,0865	-0,92	0,3586	-0,2502	0,091
SATISFAC	0,5642	0,0302	18,69	0,0000	0,5046	0,6237
TRANSPAR	0,4668	0,0331	14,09	0,0000	0,4014	0,5321

Fuente: Elaboración propia

Al analizar la tabla 8 podemos ver que el coeficiente que acompaña a la variable Transparencia y Satisfacción son significativos ($p < 0.05$), por lo tanto, se afirma la influencia de la Transparencia y la Satisfacción en la Confianza.

Con estos datos se afirma la tercera hipótesis.

H_3 : La Satisfacción tiene un efecto mediador sobre la relación entre Transparencia y Confianza de los pacientes

A continuación se analizará los efectos totales y el efecto indirecto para determinar el rol mediador de la variable Satisfacción.

Tabla 9: Efectos Totales: Transparencia (X) en Confianza (Y)

Effect	SE	t	p	LLCI	ULCI
0.9345	0.03650	256080.0	0.0000	0.8625	10064.0

Fuente: Elaboración propia

Como puede observarse en la Tabla 9, la Transparencia en los programas públicos del hospital tiene un efecto directo positivo sobre la Confianza de los pacientes ($p < 0.05$).

Tabla 10: Efectos : Transparencia (X) en Satisfacción (M)

Effect	SE	t	p	LLCI	ULCI
0.4668	0.03310	140854.0	0.0000	0.4014	0.5321

Fuente: Elaboración propia

Como puede observarse en la Tabla 10, la Transparencia en los programas públicos del hospital tiene un efecto directo positivo sobre la Satisfacción de los pacientes ($p < 0.05$).

Tabla 11: Efecto Indirecto de la Satisfacción

	Effect	Boot SE	BootLLCI	BootULCI
SATISFAC	0.46770	0.0417	0.3889	0.5529

Fuente: Elaboración propia

Como puede observarse en la Tabla 11, el análisis de los Intervalos de Confianza para el efecto de la Satisfacción permiten concluir que el efecto es significativo, probando la mediación de la variable Satisfacción en la relación Transparencia y Confianza de los pacientes.

Dado que el efecto directo de Transparencia (X) también se da sobre la Confianza (Y) y a su vez a través de la Satisfacción (M), se puede concluir que existe una mediación parcial de la Satisfacción de los pacientes en la Confianza en los programas del hospital.

4.2 Discusión

Tabla 12: Resultados del análisis de las hipótesis

Hipótesis	Enunciado	Resultado
H1: La Transparencia en los programas del hospital tiene un efecto directo sobre la Confianza de los pacientes en dichos programas.	Determinar si la Transparencia influye directamente sobre la Confianza.	Sí
H2: La Transparencia en los programas del hospital tiene un efecto directo sobre la Satisfacción de los pacientes.	Determinar si la Transparencia influye directamente sobre la Satisfacción.	Sí
H3: La Satisfacción tiene un efecto mediador, es decir, potencia la Confianza de los pacientes en el hospital dada por la Transparencia en los programas implementados por el hospital.	Determinar si la Satisfacción cumple un rol mediador entre la Transparencia y la Confianza.	Sí

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 12 nos muestra los resultados obtenidos durante la comprobación de cada una de las hipótesis planteadas al inicio de nuestra investigación; las cuales, por medio de los modelos de regresión lineal, arrojan resultados interesantes. De la variable independiente Transparencia se puede identificar una relación directa y positiva en cuanto a la variable dependiente Confianza y la variable mediadora Satisfacción.

En cuanto al papel mediador de la Satisfacción sobre la relación Transparencia - Confianza, se ha comprobado que este existe.

V. CONCLUSIONES

El objetivo principal de la presente investigación es determinar el rol de la Transparencia en los programas del hospital y la Satisfacción sobre la Confianza, en los pacientes de un hospital público de la ciudad de Lambayeque.

Para ello se consideró, como hipótesis inicial, que la Transparencia influía directamente en la lealtad del cliente. Teniendo en cuenta esto, el presente estudio determinó, que en el hospital, la Transparencia cumple un papel importante en la generación de la Confianza de los pacientes; además de hallar un rol mediador parcial de la Satisfacción, ya que, mientras más satisfechos están los pacientes con los programas promovidos e implementados por el hospital, se genera mayor Confianza en ellos.

VI. RECOMENDACIONES

Se sugiere promover estudios en los que se evalúe otras variables que pudieran fortalecer la Confianza de los pacientes de los hospitales públicos en los programas implementados, como el conocimiento de las variables relacionadas a Gobierno electrónico, considerando que en el momento actual mucha de la información de las instituciones es mostrada de manera pública a través de sus portales virtuales.

Además en nuestra realidad una variable de importancia es la corrupción asociada a las diversas instituciones públicas, de modo que la percepción de una institución corrupta por parte del ciudadano podría tener un efecto importante en la Confianza de los pacientes.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bannister, F., Connolly, R. (2011). Trust and transformational government: a proposed framework for research, Vol. 18(2), 137-147.
- Blind, P. K. (2007). Building trust in government in the twenty-first century: Review of literature and emerging issues. En 7th Global Forum on Reinventing Government Building Trust in Government (pp. 26–29). Recuperado a partir de http://web.iaincirebon.ac.id/ebook/moon/Bureaucracy-Governance/building%20trust%20in%20governance_Perik%20K%20Blind_associate%20expert.pdf
- Bok, D. C. (2001). *The Trouble with Government*. Harvard University Press.
- Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2003). Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of ‘good governance’: difficulties in linking trust and satisfaction indicators. *International Review of Administrative Sciences*, 69(3), 329–343.
- Chatfield, A., & AlAnazi, J. (2013). Service quality, citizen satisfaction, and loyalty with self-service delivery options to transforming e-government services. Recuperado a partir de <http://ro.uow.edu.au/eispapers/2334/>
- Chen, Y., & Chou, T. (2012). Exploring the continuance intentions of consumers for B2C online shopping: Perspectives of fairness and trust. *Online Information Review*, 36(1), 104-125. <http://doi.org/10.1108/14684521211209572>
- Dawes, S. S. (2010). Stewardship and usefulness: Policy principles for information-based transparency. *Government Information Quarterly*, 27(4), 377-383. <http://doi.org/10.1016/j.giq.2010.07.001>
- dialogos-descentralizacion.pdf. (s. f.). Recuperado 13 de junio de 2016, a partir de <http://e-doctum.pe/docs/descentralizacion/dialogos-descentralizacion.pdf#page=83>
- García García, J. (2014). Open Government: Transparency, Participation and Collaboration in Public Administration. *Innovar*, 24(54), 75–88.
- Grimmelikhuijsen, S. (2010). Transparency of local public decision-making: towards trust or demystification of government. En Annual Conference of

EGPA (pp. 2–5). Recuperado a partir de https://www.scss.tcd.ie/disciplines/information_systems/egpa/docs/2009/Grimmelikhuijsen.pdf

- Grimmelikhuijsen, S. (2012). Linking transparency, knowledge and citizen trust in government: an experiment. *International Review of Administrative Sciences*, 78(1), 50-73. <http://doi.org/10.1177/0020852311429667>
- Gustafsson, A., & Johnson, M. D. (2004). Determining Attribute Importance in a Service Satisfaction Model. *Journal of Service Research*, 7(2), 124-141. <http://doi.org/10.1177/1094670504268453>
- McKnight, D. H., & Chervany, N. L. (2001). Trust and Distrust Definitions: One Bite at a Time. En R. Falcone, M. Singh, & Y.-H. Tan (Eds.), *Trust in Cyber-societies* (pp. 27-54). Springer Berlin Heidelberg. Recuperado a partir de http://link.springer.com/chapter/10.1007/3-540-45547-7_3
- Medina, C., & Rufin, R. (2015). Transparency policy and students' satisfaction and trust. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 9(3), 309-323. <http://doi.org/10.1108/TG-07-2014-0027>
- Meijer, A. (2009). Understanding modern transparency. *International Review of Administrative Sciences*, 75(2), 255-269. <http://doi.org/10.1177/0020852309104175>
- Nunkoo, R., Ramkissoon, H., & Gursoy, D. (2012). Public trust in tourism institutions. *Annals of Tourism Research*, 39(3), 1538-1564. <http://doi.org/10.1016/j.annals.2012.04.004>
- Oliver, R. E. (2004). *What is Transparency?* McGraw Hill Professional.
- Park, H., & Blenkinsopp, J. (2011). The roles of transparency and trust in the relationship between corruption and citizen satisfaction. *International Review of Administrative Sciences*, 77(2), 254-274. <http://doi.org/10.1177/0020852311399230>
- Piotrowski, S. J. (2007). *Governmental Transparency in the Path of Administrative Reform*. State University of New York Press. Recuperado a partir de <https://muse.jhu.edu/chapter/120818>
- Prado Lorenzo, J. M., García Sánchez, I. M., & Blázquez Zaballos, A. (2013). El impacto del sistema cultural en la transparencia corporativa. *Revista*

Europea de Dirección y Economía de la Empresa, 22(3), 143-154.
<http://doi.org/10.1016/j.redee.2013.04.001>

Reddick, C. G., & Roy, J. (2013). Business perceptions and satisfaction with e-government: Findings from a Canadian survey. *Government Information Quarterly*, 30(1), 1-9. <http://doi.org/10.1016/j.giq.2012.06.009>

Ritzer, G. (2008). *Transparency in Global Change: The Vanguard of the Open Society*. By Burkart Holzner and Leslie Holzner. Pittsburgh: University of Pittsburgh Press, 2006. Pp. 408. *American Journal of Sociology*, 114(1), 267-269. <http://doi.org/10.1086/592526>

Smith, M. L. (2010). Building institutional trust through e- government trustworthiness cues. *Information Technology & People*, 23(3), 222-246. <http://doi.org/10.1108/09593841011069149>

Tolbert, C. J., & Mossberger, K. (2006). The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government. *Public Administration Review*, 66(3), 354-369. <http://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2006.00594.x>

Williamson, O. E. (1993). Calculativeness, Trust, and Economic Organization. *The Journal of Law & Economics*, 36(1), 453-486.

Zucker, L. G. (1986). Production of trust: Institutional sources of economic structure, 1840–1920. *Research in Organizational Behavior*, 8, 53-111.

VIII. ANEXOS

8.1 Resultados del Juicio de expertos.

Para ello se utilizó el nivel de concordancia de jueces basado en el método de Aiken (1980).

Configuración:

Número de valores de la escala de valoración	5
Jueces o panelistas	5
Escala de medición	(0-4)

El número de panelistas o jueces que intervino en la presente investigación fue de 5 para una escala ordinal de 5 ítems (Likert).

Se procedió a ingresar los resultados de las respuestas individuales de los jueces para medir: Representatividad del área del ITEM (validez de contenido) y la claridad de la redacción.

CONSTRUCTO: SATISFACCIÓN

	REPRESENTATIVIDAD			CLARIDAD DE REDACCIÓN		
	CALIDAD DEL SERVICIO	COMPETENCIA PARA EL SERVICIO	RENDIMIENTO	CALIDAD DEL SERVICIO	COMPETENCIA PARA EL SERVICIO	RENDIMIENTO
Juez	1	1	1	1	1	2
1	4	4	4	4	4	3
2	4	3	3	4	3	3
3	3	4	3	4	3	3
4	3	4	4	3	4	4
5	3	4	4	3	3	3
	85%	95%	90%	90%	85%	80%
	90%			85%		

Como se puede apreciar el nivel de concordancia de los jueces frente a los ítems fue en promedio 90% para el área de Representatividad y 85% para el área de Claridad en la redacción de los ítems, lo que hace que el instrumento sea válido a nivel de contenido para medir la variable SATISFACCIÓN.

CONSTRUCTO: CONFIANZA

	REPRESENTATIVIDAD				CLARIDAD DE REDACCIÓN		
	INTEGRIDAD		BUENA VOLUNTAD	COMPETENCIA	CALIDAD DEL SERVICIO	COMPETENCIA PARA EL SERVICIO	RENDIMIENTO
Juez	1	2	1	1	4	5	6
1	4	4	4	4	4	4	3
2	4	3	4	3	4	3	3
3	3	3	4	3	4	3	3
4	3	4	4	4	3	4	4
5	3	4	4	4	3	3	3
	85%	90%	100%	90%			
	88%		100%	90%	90%	85%	80%
	93%				85%		

Como se puede apreciar el nivel de concordancia de los jueces frente a los ítems fue en promedio 93% para el área de Representatividad y 85% para el área de Claridad en la redacción de los ítems, lo que hace que el instrumento sea válido a nivel de contenido para medir el constructo CONFIANZA.

CONSTRUCTO: TRANSPARENCIA

	REPRESENTATIVIDAD					CLARIDAD DE REDACCIÓN				
	TRANSPARENCIA GENERAL DE PROGRAMAS DE SERVICIOS PÚBLICOS			DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN	CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	TRANSPARENCIA GENERAL DE PROGRAMAS DE SERVICIOS PÚBLICOS			DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN	CALIDAD DE LA INFORMACIÓN
Juez	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1
1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4
5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
	85%	90%	85%	100%	90%	90%	85%	85%	85%	80%
	87%			100%	90%	87%			85%	80%
	92%					84%				

Como se puede apreciar el nivel de concordancia de los jueces frente a los ítems fue en promedio 92% para el área de Representatividad y 84% para el área de Claridad en la redacción de los ítems, lo que hace que el instrumento sea válido a nivel de contenido para medir el constructo TRANSPARENCIA.

8.2 Promedios por constructo.

8.2.1 Confianza

CONFIANZA			
1	2	3	4
El hospital no miente a sus pacientes respecto a sus programas	El hospital tiene en cuenta en primer lugar los intereses de sus pacientes antes de su propio interés en la implementación de sus programas públicos.	El hospital no va a hacer daño a los pacientes por su negligencia en sus programas públicos.	Confío en los programas del hospital
4,2	3,4	3,9	3,8
3,84			

El promedio de la puntuación de los encuestados para el constructo Confianza fue de 3.84 lo que deja la aparente impresión de que los pacientes confían en los programas que brinda el hospital (Máxima puntuación a alcanzar = 5)

8.2.2 Satisfacción

SATISFACCIÓN			
5	6	7	
Estoy satisfecho con los programas que brinda el hospital	Estoy satisfecho con la capacidad del hospital para poner en práctica los programas	Estoy satisfecho con los resultados obtenidos de los programas del hospital	PROM SATISFACCIÓN N
4,1	3,4	3,8	3,8
3,79			

El promedio de la puntuación de los encuestados para el constructo Satisfacción fue de 3.79 lo que podría decir que los pacientes están satisfechos con los programas que brinda el hospital (Máxima puntuación a alcanzar = 5)

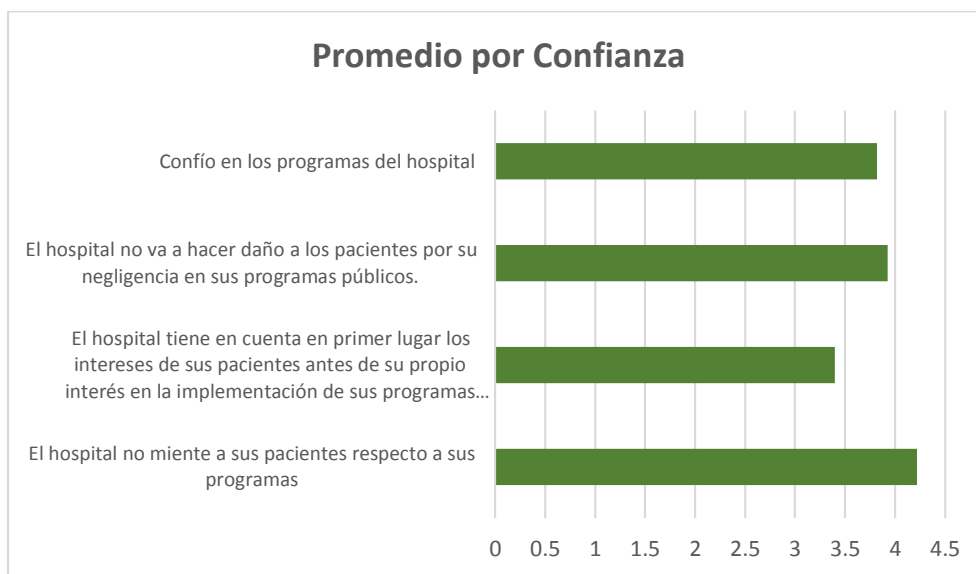
8.2.3 Transparencia

TRANSPARENCIA				
11	12	13	14	
Los programas del hospital se implementan de forma transparente	Todo el proceso de programas del hospital se da a conocer de manera transparente	Los programas del hospital se llevan a cabo de forma transparente	Los pacientes pueden ver claramente el progreso y la situación de los programas del hospital	El hospital revela información suficiente para los pacientes de sus programas
4,1	3,4	3,9	3,8	3,8
3,81				

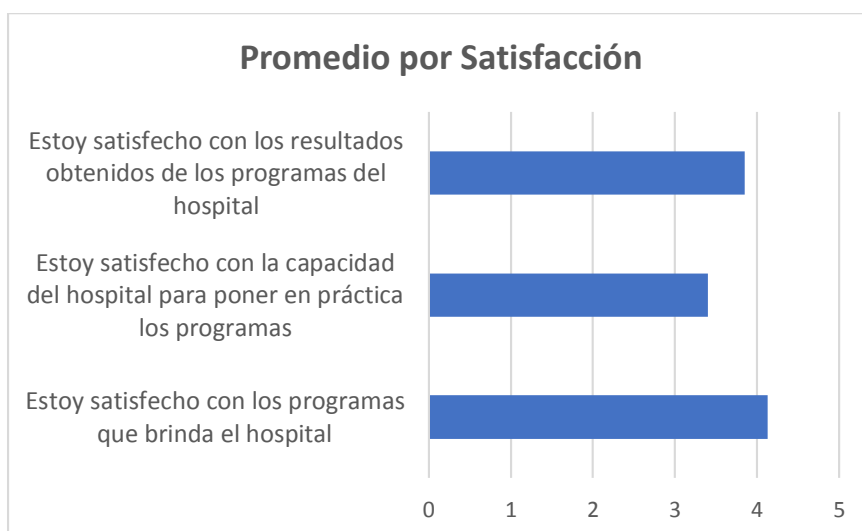
El promedio de la puntuación de los encuestados para el constructo Transparencia fue de 3.81 lo que podría mostrar que existe la percepción de que los pacientes consideran que la información y la implementación de los programas es percibida como transparente. (Máxima puntuación a alcanzar = 5)

8.3 Consolidado por constructo.

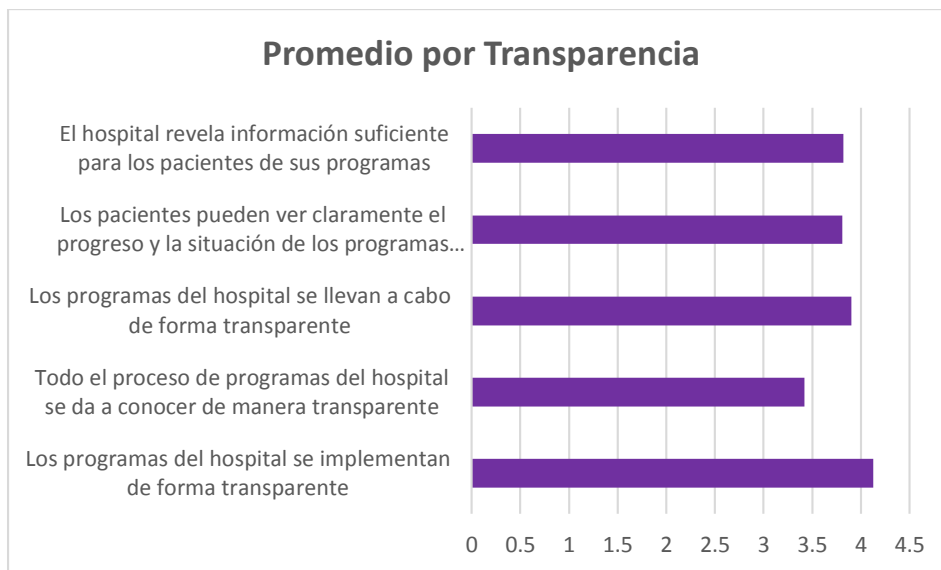
8.3.1 Confianza



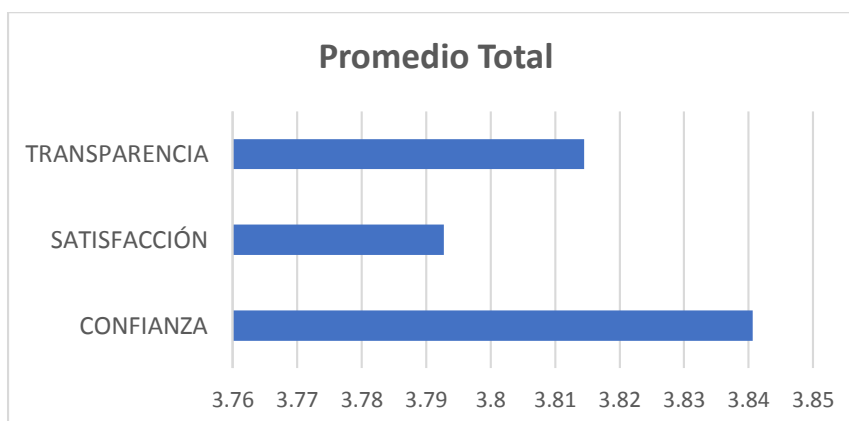
8.3.2 Satisfacción



8.3.3 Transparencia



8.4 Consolidado general



Al establecer una comparación entre los constructos del estudio, las respuestas no presentan un alto grado de variación.

8.5 Confiabilidades por constructo.

8.5.1 Constructo Confianza

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
CONF1	11,1000	5,568	,888	,624
CONF2	11,9000	5,989	,504	,812
CONF3	11,4000	5,726	,745	,684
CONF4	11,5000	7,000	,396	,848

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,799	4

Siendo el alfa de Cronbach mayor a 0.70, se estima que el constructo Confianza es confiable, por lo que, aun habiendo obtenido las estadísticas de total de elemento se desestiman o no se toman en cuenta pues no se considera oportuno. Se adjunta sólo para fines académicos.

8.5.2 Constructo Satisfacción

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
SAT1	6,7000	1,484	,758	,567
SAT2	7,3000	,853	,816	,494
SAT3	7,0000	2,105	,424	,880

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,779	3

Siendo el alfa de Cronbach mayor a 0.70, se estima que el constructo Satisfacción es confiable, por lo que, aun habiendo obtenido las estadísticas de total de elemento se desestiman o no se toman en cuenta pues no se considera oportuno. Se adjunta sólo para fines académicos.

8.5.3 *Constructo Transparencia***Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
TRANS1	15,1000	8,937	,832	,756
TRANS2	14,4500	7,159	,909	,692
TRANS3	15,2500	7,559	,574	,800
TRANS4	14,8000	7,825	,649	,770
TRANS5	14,8000	9,278	,309	,874

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,818	5

Siendo el alfa de Cronbach mayor a 0.70, se estima que el constructo Transparencia es confiable, por lo que, aun habiendo obtenido las estadísticas de total de elemento se desestiman o no se toman en cuenta pues no se considera oportuno.

Se adjunta sólo para fines académicos.